

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е.Рудин

«28» июня 2022 года

Программа практики

Б2.В.01(П) Производственная практика (технологическая практика)

Учебный план: 2022-2023 43.03.02 ИБК Техн и орг туроп и тураг услуг ЗАО №1-3-118.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

| Семестр | | Сам. работа | Контроль, час. | Трудоё мкость, ЗЕТ | Форма промежуточной аттестации |
|---------|----|----------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 4 | УП | 323,35 | 0,65 | 9 | Зачет с оценкой |
| | ПП | 323,35 | 0,65 | 9 | |
| Итого | УП | 323,35 | 0,65 | 9 | |
| | ПП | 323,35 | 0,65 | 9 | |

Санкт-Петербург
2022

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

Бабанчикова
Анатольевна

Ольга

кандидат географических наук, Доцент

Воронцова
Владиславовна

Анна

От выпускающей кафедры:
Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ

1.1 Цель практики: сформировать компетенции обучающихся в вопросах технологических аспектов организации деятельности предприятий сферы туризма.

1.2 Задачи практики:

- объяснить технологии формирования туристского продукта;
- определить ответственность субъектов туристской деятельности за выполнение обязательств по договорам о реализации туристского продукта;
- раскрыть специфику работы с индивидуальными и специальными требованиями туриста.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Основы организации и технологии обслуживания в сфере туризма

Технология и организация детского и молодежного туризма

Организация туристской деятельности

Документационное обеспечение туристского бизнеса

Учебная практика (ознакомительная практика)

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

| |
|--|
| ПК-3: Способен разработать экскурсию |
| Знать: – системы бронирования и оформления услуг; |
| Уметь: – работать с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг; |
| Владеть: – опытом работы с индивидуальными и специальными требованиями туриста. |
| ПК-2: Способен принимать управленческие решения в сфере организации туроператорской и турагентской деятельности, организовывать работу исполнителей |
| Знать: – технологии формирования туристского продукта; цены ведущих туроператоров на наиболее популярные туристские направления |
| Уметь: – определять ответственность субъектов туристской деятельности за выполнение обязательств по договорам о реализации туристского продукта |
| Владеть: – навыками оформления документации по туру. |

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Наименование и содержание разделов (этапов) | Семестр | СР (часы) |
|---|---------|-----------|
| Раздел 1. Общее ознакомление с предприятием. Технологический процесс представления услуг на предприятии | 4 | |
| Этап 1. Вводный инструктаж. | | 23 |
| Этап 2. Нормативная база в индустрии туризма. Техника безопасности. | | 30 |
| Раздел 2. Технология представления услуг на предприятии. | | |
| Этап 3. Информационные технологии и автоматизации предприятия. | | 40 |
| Этап 4. Характеристика основных технологических процессов предоставления услуг на туристском предприятии. | | 40 |
| Раздел 3. Технологии формирования туристского продукта. | | |
| Этап 5. Анализ алгоритма проектирования и продвижения нового туристского продукта. | | 40,35 |
| Этап 6. Система оценки качества предоставления услуг на предприятии. | 50 | |

| | | |
|--|--|---------------|
| Раздел 4. Выполнение индивидуального задания. | | |
| Этап 7. Анализ сильных и слабых сторон организации обслуживания на предприятии. | | 40 |
| Этап 8. Разработка рекомендаций по оптимизации технологических процессов на предприятии. | | 60 |
| Итого в семестре | | 323,35 |
| Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой) | | |
| Всего контактная работа и СР по дисциплине | | 323,35 |

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

4.1.1 Показатели оценивания

| Код компетенции | Показатели оценивания результатов обучения |
|-----------------|---|
| ПК-2 | <p>- описывает основные категории и понятия туристских процессов, важнейшие характеристики туристского рынка, принципы структурирования туристских предприятий, виды туристского обслуживания, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов, особенности организации туристской деятельности в России и за рубежом.</p> <p>-самостоятельно классифицирует и характеризует основные виды туров в соответствии с предпочтениями различных целевых групп;</p> <p>-самостоятельно определяет и формулирует проблемы туристского предприятия, связанные с организацией производственных процессов, обслуживанием клиентов, конкурентным положением на рынке туристских услуг;</p> <p>-ставит цели и задачи по совершенствованию деятельности туристского предприятия;</p> |
| ПК-3 | <p>- описывает технологию формирования нового туристского продукта с применением систем бронирования</p> <p>- выбирает оптимальные варианты обслуживания туристов, ориентируясь на информацию из баз данных гостиниц и других туристских услуг ;</p> <p>- разрабатывает алгоритм обслуживания туристов.</p> |

4.1.2 Система и критерии оценивания

| Шкала оценивания | Критерии оценивания сформированности компетенций |
|-------------------------|---|
| | Устное собеседование |
| 5 (отлично) | Обучающийся выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям. |
| 4 (хорошо) | Обучающийся выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики; индивидуальное задание выполнено с несущественными ошибками; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки. |
| 3 (удовлетворительно) | Обучающийся не выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки. |
| 2 (неудовлетворительно) | Обучающийся не выполнил все этапы прохождения практики; не смог справиться индивидуальным заданием; отчет к защите не представлен. |

4.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

4.2.1 Перечень контрольных вопросов

| № п/п | Формулировки вопросов |
|-------|-----------------------|
| | Курс 4 |

| | |
|----|--|
| 1 | Назовите наиболее важные нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. Обозначьте их основные положения. |
| 2 | Назовите наиболее перспективные на ваш взгляд туристские направления |
| 3 | Какие обязательные элементы должны входить в тур? |
| 4 | Является ли реестр турагентств обязательным? |
| 5 | На каких основаниях информация о туроператорах вносится в Федеральный реестр? |
| 6 | Назовите крупнейших несколько российских туроператоров. Какие у них особенности и общие черты? |
| 7 | Перечислите преимущества и недостатки наиболее распространенных сайтов «on-line» бронирования гостиниц и авиабилетов |
| 8 | Проанализируйте должностную инструкцию менеджера по туризму. Выявите наиболее важные аспекты. |
| 9 | Проанализируйте маркетинговую деятельность туристского предприятия. Выделите сильные и слабые стороны. |
| 10 | Назовите основные подходы к ценообразованию, используемые предприятиями сферы туризма |
| 11 | Назовите основные требования к организации работы персонала туристского предприятия |
| 12 | Назовите приоритетные направления развития туризма в России |
| 13 | Сопоставьте основные виды туров в соответствии с предпочтениями различных целевых групп. |
| 14 | Предложите пути реализации контроля качества обслуживания клиентов в турфирме. |
| 15 | Опишите технологию обслуживания туристов. |
| 16 | Правовые и социальные нормы, регулирующие отношения в туристской деятельности. |
| 17 | Приемы взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между туроператорами и турагентами, туроператорами и поставщиками туруслуг, туроператорами, турагентами и потребителями туруслуг. |
| 18 | Основные подходы к ценообразованию в сфере туризма. |
| 19 | Разработайте форму анкеты для сбора первичных данных о предпочтениях туристов. |

4.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

4.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

4.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по практике

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

4.3.3 Требования к оформлению отчётности по практике

До окончания периода прохождения практики обучающийся предоставляет руководителю практики:

1. письменный отчет, выполненный в соответствии с требованиями;
2. отзыв руководителя практики от предприятия;
3. презентацию.

4.3.4 Порядок проведения промежуточной аттестации по практике

По результатам прохождения практики обучающимися проводится аттестация в виде зачета с оценкой.

Аттестация проводится на основании анализа содержания отчета, собеседования, отзывов руководителей практики, оценки, выставленной обучающемуся на базе практики.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

5.1 Учебная литература

| Автор | Заглавие | Издательство | Год издания | Ссылка |
|--|--|------------------------------------|-------------|---|
| 5.1.1 Основная учебная литература | | | | |
| Веселова, Н. Ю. | Организация туристской деятельности | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2019 | http://www.iprbookshop.ru/83129.html |
| Родигин Л. А., Родигин Е. Л. | Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции | Москва: Советский спорт | 2014 | http://www.iprbookshop.ru/40779.html |

| | | | | |
|--|---|--|------|---|
| Амирова, З. Б. | Инфраструктура туризма и гостеприимства | Москва: Московская государственная академия водного транспорта | 2014 | http://www.iprbookshop.ru/46463.html |
| 5.1.2 Дополнительная учебная литература | | | | |
| Давыдова, Н. Ю. | Правовое обеспечение сервиса и туризма | Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ | 2014 | http://www.iprbookshop.ru/33651.html |
| Сухов, Р. И. | Организация туристской деятельности | Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета | 2016 | http://www.iprbookshop.ru/78686.html |
| Трухачев, А. В., Таранова, И. В. | Туризм. Введение в туризм | Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС | 2013 | http://www.iprbookshop.ru/47370.html |

5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
 Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
 Microsoft Windows
 Sell Connect учебный (Амадеус)
 СПС КонсультантПлюс

5.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике

| Аудитория | Оснащение |
|--------------------|--|
| Компьютерный класс | Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- |